



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América
Facultad de Ciencias Administrativas
Escuela Profesional de Administración

Buenas prácticas sostenibles y la gestión hotelera en el contexto del SARS-CoV-2: caso Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores, 2021

PROYECTO DE TESIS DE INVESTIGACIÓN

**Para optar el Grado Académico de Bachiller en Ciencias
Administrativas**

AUTOR

Kevin Arnold AGURTO MASHACURI

ASESOR

Mag. Sara Delfina Rosa PIERREND HERNANDEZ

Lima, Perú

2021



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Agurto, K. (2021). *Buenas prácticas sostenibles y la gestión hotelera en el contexto del SARS-CoV-2: caso Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores, 2021*. [Proyecto de tesis de investigación de bachiller, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Turismo]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.

Hoja de metadatos complementarios

Código ORCID del autor	“—”
DNI o pasaporte del autor	71337082
Código ORCID del asesor	https://orcid.org/0000-0002-7286-2262
DNI o pasaporte del asesor	08657067
Grupo de investigación	Gestión global
Agencia financiadora	SIN SIN
Ubicación geográfica donde se desarrolló la investigación	Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores Distrito: Miraflores, Provincia: Lima Coordenadas geográficas Latitud: -12.128699651231337 Longitud: -77.02357163203894
Año o rango de años en que se realizó la investigación	2021
Disciplinas OCDE	Negocios, Administración https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 Teoría organizacional https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.03



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

"Año del Bicentenario del Perú: 200 Años de Independencia"

Acta de Sustentación de Proyecto de Tesis
N° 001/FCA-EPAT-2021

Modalidad de Sustentación de Proyecto de Tesis
Resolución Rectoral N°00744-R-2020
Resolución Rectoral 001882-2021-R/UNMSM
Resolución Decanal 000029-2021-D-FCA/UNMSM
Dictamen N° 0002-2021-EPAT-FCA/UNMSM
Resolución Decanal 000552-2021-D-FCA/UNMSM

Lima, 3 de mayo de 2021

Siendo las 11:00 horas y reunido el Jurado Evaluador integrado por los siguientes docentes:

Presidente	:	Dr. Mauro Amaru Granados Maguiño
Miembro	:	Dra. Helen Yarushka Pebe Niebuhr
Miembro	:	Lic. Marissa Fabiola Ramirez Gonzales
Docente asesor	:	Mg. Sara Delfina Rosa Pierrend Hernandez

Para evaluar el proceso de Sustentación del Proyecto de Tesis para obtener el grado académico de bachiller en Administración de Turismo del egresado:

Kevin Arnold Agurto Mashacuri

Habiéndose llevado a cabo la evaluación correspondiente, el Jurado acuerda conceder el calificativo de:

QUINCE

15

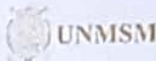
Letras

Números

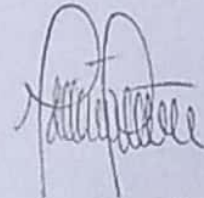
Sustentación de Proyecto de Tesis Titulada "**Buenas Prácticas Sostenibles y la Gestión Hotelera en el Contexto del Sars-Cov-2: Caso Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021**"; de acuerdo a la Legislación Universitaria y a la Documentación Sustentatoria que se acredita, en mérito de lo cual, el Jurado Examinador le declara **APROBADO** para que se le otorgue el grado académico de.

BACHILLER EN ADMINISTRACIÓN DE TURISMO

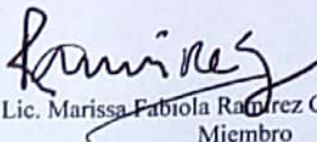
Conforme a las Disposiciones Legales vigentes, siendo las 12:00 horas se levanta la sesión y en fe de lo cual, firman la presente:

Firmado digitalmente por GRANADOS
MAGUIÑO Mauro Amaru FAU
20148092282 soft
Motivo: Soy el autor del documento
Fecha: 05.05.2021 07:33:32 -05:00

Dr. Mauro Amaru, Granados Maguiño
Presidente



Dra. Helen Yarushka Pebe Niebuhr
Miembro



Lic. Marissa Fabiola Ramirez Gonzales
Miembro



Mg. Sara Delfina Rosa Pierrend Hernandez
Asesora de tesis

ÍNDICE

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.1. Descripción de la Realidad Problemática.....	1
1.2. Formulación del Problema	4
1.2.1. Problema General	4
1.2.2. Problemas Específicos.....	4
1.3. Objetivos	4
1.3.1. Objetivo General.....	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación	5
1.4.1. Importancia de la Investigación	5
1.4.2. Viabilidad de la Investigación.....	5
1.5. Limitaciones del Estudio.....	5
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.1.1. Variable: Buenas Prácticas Sostenibles	7
2.1.1.1. Antecedentes Internacionales	7
2.1.1.2. Antecedentes Nacionales	8
2.1.2. Variable: Gestión Hotelera.....	9
2.1.2.1. Antecedentes Internacionales	9
2.1.2.2. Antecedentes Nacionales	10
2.2. Bases Teóricas	11
2.2.1. Buenas Prácticas Sostenibles	11
2.2.1.1. Desarrollo Sostenible.....	11
2.2.1.2. Dimensiones.....	12
2.2.1.3. Buenas Prácticas Sostenibles	12
2.2.1.3.1. Buenas Prácticas Económicas	13
2.2.1.3.2. Buenas Prácticas Ambientales.....	15
2.2.1.3.3. Buenas Prácticas Socioculturales.....	17
2.2.2. Gestión Hotelera.....	18
2.2.2.1. Estructura Organizacional	19
2.2.2.1.1. Departamento de Gerencia	21
2.2.2.1.2. Departamento de Recepción	21

2.2.2.1.3. <i>Departamento de Housekeeping</i>	21
2.2.2.1.4. <i>Departamento de Compras y Abastecimiento</i>	22
2.2.2.1.5. <i>Departamento de Mantenimiento</i>	22
2.2.3. <i>Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores</i>	23
2.3. Definición de Términos Básicos	23
CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES	26
3.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas	26
3.1.1. Hipótesis General.....	26
3.1.2. Hipótesis Específicas.....	26
3.2. Variables y Definición Operacional.....	26
3.2.1. Identificación de Variables	26
3.2.2. Operacionalización de Variables	27
CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	28
4.1. Tipo y Diseño de Investigación	28
4.2. Diseño Muestral.....	28
4.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	29
4.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información	30
4.5. Aspectos Éticos	30
PRESUPUESTO	31
CRONOGRAMA	32
REFERENCIAS	33
ANEXOS	37
1. Matriz de Consistencia	37
2. Matriz de Operacionalización de Variables	38
3. Instrumento de Investigación	39

CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En la actualidad, el SARS-CoV-2 ha hecho que el turismo en general se vea afectado, la mayoría de los países han tomado medidas para poder frenar el contagio que produce la enfermedad, uno de ellos ha sido las cuarentenas, confinamiento obligatorio, etc.; cabe recalcar que estas medidas empezaron a ser notorias a finales de febrero e inicios de marzo del 2020; se reconoce que el turismo es una actividad donde existe la interacción entre los turistas, empleados y la población dedica al rubro; para ello se decidió suspenderlo temporalmente, en el ámbito de la hotelería no fue la excepción, acorde a la OMS (2020) los hoteles son lugares donde hay interacciones para ello se han aplicado medidas para protegerse del COVID-19, tales como, protocolos de desinfección y limpieza en los establecimientos, lavado de manos, distanciamiento social, evitar tocarse el rostro, uso obligatorio de mascarilla y guardar cuarentena si presenta síntomas de la enfermedad y sobre todo que el personal encargado sepa cómo actuar ante la enfermedad.

Además, el rubro hotelero está en constante cambio y se deben asumir retos conforme al contexto en el que nos encontremos, puesto que las gestiones habituales que se realizaban en los hoteles y los programas de desarrollo sostenible que las empresas hoteleras han estado manejando se han visto afectados. De acuerdo con la OMS (2020), el COVID-19 puede generar retrasos, dejando a países con retos fiscales masivos y crecimiento, y eso afecta a las empresas de cualquier índole, según OSTELA (2020) la gestión hotelera debe ser firme para que los

procedimientos se realicen con éxito conforme a medidas que se lleven a cabo bajo una dirección en que los encargados y personal de las áreas de un establecimiento de hospedaje sean los responsables de cumplirlos.

Durante estos meses las cadenas de hoteles más reconocidas del mundo han elaborado programas en cuanto a la protección en sus establecimientos del SARS-CoV-2 y prácticas sostenibles; uno de ellas es la cadena Accor, la cual tiene presencia en más de 100 países y cerca de 4000 establecimientos en los que el huésped puede escoger de la gran variedad que la cadena ofrece acorde a sus necesidades y exigencias; puede ser la de escoger hoteles de lujo o económico, sus marcas estas clasificadas en *Luxury*, *Premium*, *Midscale* y *Economy*, en todas ella se ha implementado estándares de higiene y desinfección, el cual lo garantiza el sello ALLSAFE, certificado por Berau Veritas, grupo líder en pruebas e inspecciones desde hace casi doscientos años, las medidas adoptadas son las siguientes: protocolos de limpieza en todos los establecimientos, puntos con alcohol gel en las principales zonas comunes, uso de mascarillas en las áreas públicas, medida de temperatura constante, *check-in* y *check-out* sin contacto en cuanto sea posible, distanciamiento social en todas las áreas, cierre temporal de espacios de mayor interacción, servicios de alimentos y bebidas acorde a las medidas establecidas por cada gobierno, personal capacitado para actuar frente a algún caso positivo de COVID-19 que se pueda originar (All Accor, 2020).

El Programa *Planet 21* es llevado a cabo desde el 2011, en el cual se mejora las prácticas de los establecimientos conforme a las tendencias y desafíos; trabaja con ejes estratégicos; el trabajo con su personal, participación constante con sus clientes y con la población local, la innovación con sus socios, y alimentos y edificaciones sostenibles (All Accor, 2020).

En nuestro país, el gobierno decidió desde el 15 de marzo de 2020 el cese de todas las actividades que sean posibles focos de contagio del SARS-CoV-2, incluidos el turismo y la hotelería (Gobierno del Perú, 2020).

Muchas empresas hoteleras optaron por cerrar, otras albergaron pasajeros nacionales que regresaban de diferentes países y la cuarentena era obligatoria por quince días. Han transcurrido once meses en los cuales el gobierno ha realizado fases de reactivación económica que permite la apertura de diversas actividades económicas, pero aquí se enfatiza la necesidad de hacer cambios en esta nueva realidad. Así, habrá una gran oportunidad para transformar los modelos de negocio e implementar cambios que tengan como objetivo la generación de valor a largo plazo no solo para la empresa, sino también para la sociedad y el medio ambiente (Guerrero, 2020).

El Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores estuvo cerrado temporalmente e iniciaba planes de apertura en los meses de agosto o setiembre pero finalmente lo hizo a inicios de Noviembre, el hotel pertenece a la cadena Accor la cual adoptó medidas para poder combatir el SARS-Cov-2, de igual manera su programa *Planet 21* y prácticas sostenibles que se tienen que llevar a cabo en el establecimiento, para ello se necesita de una gestión que logre forjar metas y objetivos del establecimiento que alcance valores económicos, socio-culturales y ambientales con su entorno, pero debido a la situación actual y ante una posible falta de conocimiento y/o capacitaciones de cómo se debe llevar a cabo o reconocer cuales son las buenas prácticas sostenibles, puesto que, los administrativos y el personal que labora en el Hotel Ibis debe encargarse de los procedimientos para lograrlo mediante una adecuada gestión hotelera.

El Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores debe estar a la vanguardia y así demostrar ser competitiva en el ámbito hotelero de su categoría, ya que de esta manera se podrán realizar más estudios para constar que se estén llevando de optima manera el desarrollo de las buenas practicas sostenibles en una adecuada gestión hotelera en los establecimientos hoteleros, que estén comprometidos a llevarlas a cabo en esta nueva realidad del SARS-CoV-2 por periodos a largo plazo.

1.2. Formulación del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo se realizan las buenas prácticas sostenibles en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021?

1.2.2. Problemas Específicos

1. ¿De qué manera la dimensión económica se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores?
2. ¿De qué manera la dimensión ambiental se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores?
3. ¿De qué manera la dimensión sociocultural se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Determinar cómo se realizan las buenas prácticas sostenibles en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021.

1.3.2. Objetivos Específicos

1. Identificar de qué manera la dimensión económica se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto. Miraflores.
2. Identificar de qué manera la dimensión ambiental se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores.
3. Identificar de qué manera la dimensión sociocultural se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores.

1.4. Justificación

1.4.1.Importancia de la Investigación

Esta investigación es importante porque permitirá conocer las teorías que determinan las buenas prácticas sostenibles mediante una adecuada gestión hotelera en los establecimientos de hospedajes y de esta manera puedan ser más competitivos en el mundo globalizado; manteniendo el equilibrio en temas económicos, ambientales y sociales y, por ende, generar beneficios para el hotel y su entorno en general, generando responsabilidad y compromiso en sus colaboradores y trabajadores para llevarlo a cabo. Además, este trabajo podrá ser aplicado para distintos establecimientos acorde a su contexto. De igual manera, se permitirá la mejora continua sobre el desarrollo de las prácticas sostenibles en el Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores para un mejor desenvolvimiento durante todo el periodo que dure el SARS-Cov-2.

Dentro de las delimitaciones que se han considerado dentro del trabajo de investigación tenemos:

1. Delimitación temporal: año 2021.
2. Delimitación espacial: Hotel Ibis Lima Reducto Lima Miraflores.
3. Delimitación temática: Buenas Prácticas Sostenibles y Gestión hotelera.

1.4.2.Viabilidad de la Investigación

La investigación es viable, pues se cuenta con la disponibilidad del personal encargado del objeto de estudio, con ellos se podrán realizar las encuestas necesarias para la investigación y tenemos las herramientas para poder realizarlas. Además, se cuenta con material bibliográfico suficiente para poder desarrollar la investigación y con el tiempo adecuado para realizar la investigación.

1.5. Limitaciones del Estudio

La investigación presenta limitaciones para obtener acceso a la información que se requiere de manera presencial debido a la coyuntura actual del SARS-Cov-2, y de igual manera

las entrevistas personales u otros procesos que se podrían optar, como el ingreso al hotel Ibis para las observaciones generando así el uso de elementos multimedia para poder llevarlos a cabo.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Variable: Buenas Prácticas Sostenibles

2.1.1.1. Antecedentes Internacionales

Según Huitrón, S. (2016). en su tesis para optar el grado de Magister en Administración de Negocios llamada “Los distintivos sustentables y las buenas prácticas de sustentabilidad en la calidad de servicio en los hoteles.” Tuvo como objetivo general el análisis de las características de la sostenibilidad en la industria hotelera en Chile, México y Argentina y como las buenas prácticas sustentables permiten mejorar las operaciones en los establecimientos. La metodología de la investigación fue es de tipo descriptivo, diseño no experimental y transversal, y enfoque cualitativo. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental, la entrevista y la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron la recolección de datos, guía de entrevista y el cuestionario. La conclusión fue que si se identificaron los distintivos sustentables vigentes en Chile, México y Argentina y que las buenas prácticas pueden hacer cumplir estos distintivos en los establecimientos en cada país.

Según Litardo, L, (2018). en su tesis para optar el grado de ingeniera en Administración de Empresas Hoteleras y Turísticas llamada “Análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural en el bar restaurante "Choza El Mirador", Barrio

Regocijo, Ciudad Esmeraldas.” Tuvo como objetivo general el análisis de la aplicación de las buenas prácticas sostenibles, enfocadas en la dimensión sociocultural y hacer un énfasis más profundo en sus indicadores como la contribución con la población, respeto a la cultura, entre otros. La metodología de la investigación fue es de tipo aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo y enfoque mixto (cualitativa y cuantitativa). Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista y el cuestionario. Las conclusiones fueron que, si se aplican las buenas prácticas sostenibles, enfocada en la dimensión sociocultural, pero se debe trabajar a que se llegue a nivel sistemático y armónico acorde al manual de Rainforest Alliance.

2.1.1.2. Antecedentes Nacionales

Según Mozombite, J. (2017). en su tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Turismo llamada “Incidencia de las buenas prácticas de turismo sostenible en el desarrollo turístico de la reserva ecológica Rio Avisado Tingana-Moyobamba.” Tuvo como objetivo general conocer si las buenas prácticas de turismo sostenible influyen en el desarrollo en Rio Avisado Tingana-Moyobamba. La metodología de la investigación fue es de tipo descriptivo-correlacional, diseño no experimental, enfoque cualitativo. Las técnicas de recolección de datos fueron el análisis documental, la entrevista y la encuesta. Los instrumentos utilizados fueron la recolección de datos, guía de entrevista y el cuestionario. La conclusión fue que las buenas prácticas de turismo sostenible si influyen positivamente y se pueden tomar acciones para que se pueda mantener el control turístico en Rio Avisado Tingana-Moyobamba.

Según Medina, E. (2017). en su tesis para optar el grado de Licenciado en Administración de Turismo llamada “Prácticas eco-amigables y sus efectos en la operación, según gerentes de hospedajes en la Reserva Nacional de Tambopata” Tuvo como objetivo general la identificación de las prácticas eco-amigables que aplican los hospedajes en la reserva y que efectos mediante operaciones genera, acorde a la opinión de los gerentes. La metodología de la investigación fue

es de enfoque cualitativo. Las técnicas de recolección de datos fue la entrevista semi-estructurada. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario semi-estructurado. La conclusión fue que las prácticas eco-amigables siguen una tendencia el cual disminuye los impactos medioambientales en la industria hotelera y en la reserva que es el objeto de estudio; y que estas no afectan la percepción de la calidad y aumentan la satisfacción de los clientes mediante programas ecológicos.

2.1.2.Variable: Gestión Hotelera

2.1.2.1. Antecedentes Internacionales

Según Cedeño, J. (2018). en su tesis para optar el grado de Ingeniero de Turismo llamada “Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta.” Tuvo como objetivo general estructurar un modelo de gestión hotelera para mejorar el servicio de alojamiento. La metodología de la investigación fue es de tipo descriptivo y enfoque cualitativo. Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista y la encuesta. La conclusión fue que la gestión hotelera permite una adecuada orientación y estructuración en la mejora de las operaciones en las áreas de los hospedajes y sobretodo que, en la ciudad de Manta, el sector hotelero se encuentra optimizado gracias a los recursos disponibles y se distinguen los errores que pueden surgir.

Según Hidalgo (2017). en su tesis doctoral llamada “La gestión hotelera en contextos de cambio: el rol de las tecnologías de información en la agilidad organizativa.” Tuvo como objetivo general brindar orientaciones a gerentes y directivos de la industria hotelera para que puedan afrontar los cambios que aparezcan mediante un modelo en los que se aplique las tecnologías de la información (TI). Las técnicas de recolección de datos fue la entrevista. El instrumento utilizado fue el cuestionario. La conclusión fue que los usos de las tecnologías de la información tienen agilidad en las operaciones de los establecimientos hoteleros y que la gestión hotelera

debe analizar el potencial de las TI, puesto que permite actuar ante distintas situaciones y brinda soluciones.

2.1.2.2. Antecedentes Nacionales

Según Urbina, D. (2019). mediante su trabajo de investigación para optar el grado de bachiller titulado "Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2019". Tuvo como objetivo general analizar el impacto de la gestión hotelera sostenible en el distrito de Tambopata. La metodología de la investigación fue de tipo descriptiva, enfoque cualitativo, nivel correlacional y diseño no experimental. Las técnicas de recolección de datos fueron la entrevista la observación y el análisis documental. Los instrumentos utilizados fueron la guía de entrevista, guía de observación, ficha de análisis documental. La conclusión fue que la gestión hotelera si impacta significativamente en disminuir los impactos ambientales y socioculturales mediante la operación de los hoteles, y permite la creación de productos turísticos enfocados en un segmento de mercado en los que el turista sea participe.

Según Rioja, J. (2018) en su tesis llamada "Estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del hostel Los Mangos Pucará - Jaén 2016." Tuvo como objetivo general proponer estrategias de gestión hotelera para mejorar el servicio del hostel Los Mangos. La metodología de la investigación fue es de tipo transversal y descriptiva, diseño no experimental, enfoque cualitativo-cuantitativo. La técnica de recolección de datos fue el cuestionario y el instrumento utilizado fue la encuesta. La conclusión fue que mediante estrategias de gestión hotelera se ve mejoras del servicio en el hostel los cuales se enfoca a las áreas de administración, recepción, alimentos y bebidas y housekeeping, mediante manuales, actividades, capacitaciones y protocolos que compromete a la empresa en la mejora continua.

Estas investigaciones permiten aportes al trabajo de investigación de tal manera que se reconoce que las buenas prácticas sostenibles son necesarias, puesto permite que tanto para los huéspedes, los empleados, los directivos tengan una visión de ella ya que brinda calidad, satisfacción, confortabilidad en los establecimientos de hospedaje y es de vital importancia que los encargados de estos tengan el conocimiento para poder aplicarlas, pero se necesita de la gestión hotelera, la cual se encarga de integrar a todas las áreas del establecimiento para la mejora continua, usando los recursos necesarios mediante operaciones y estrategias, logrando reducir los impactos negativos del entorno y brinde las soluciones acorde al contexto.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Buenas Prácticas Sostenibles

2.2.1.1. Desarrollo Sostenible

Se ha notado que, a lo largo de los años, el concepto de desarrollo sostenible ha tenido diferentes puntos de vista. Como en el cuadragésimo segundo periodo ordinario de sesiones de la Asamblea General de las Naciones Unidas (1987) se afirmaba que el desarrollo sostenible: "...debieran satisfacer las "necesidades del presente" sin comprometer la capacidad de las "futuras generaciones" de satisfacer sus propias necesidades" (p. 72).

Font y Subirats (2000) sostienen que "...el concepto de desarrollo sostenible se erige como un principio normativo que cuestiona el modelo de desarrollo predominante y propone un modelo alternativo de desarrollo que sea equitativo y duradero" (p. 13).

En ese sentido, el concepto radica en el cuidado de los recursos, evitar la sobreexplotación de materiales buscando soluciones adecuadas para que dichos recursos no se agoten, cabe destacar que su importancia tuvo está a la hora de comprender que la tierra tiene un límite, por lo tanto, si no se buscan maneras de renovarlos se podrían poner en peligro las generaciones futuras.

2.2.1.2. Dimensiones

Según la Asamblea General de las Naciones Unidas (1987) sostiene que: "...el concepto de un desarrollo sostenible debe ser el principio rector y que el desarrollo económico y social y el ambiente deben considerarse como un todo único" (p. 41).

Según Kammmerbauer (2001) sostiene que:

Tres dimensiones de la sostenibilidad: la ecológica, de mantener la base productiva de los recursos naturales y el sistema de soporte de la vida; la económica, en el sentido de mantener un flujo de beneficios para satisfacer las necesidades humanas; y la social, en el sentido de una equidad distributiva y respetando los valores culturales y de la sociedad. (p. 1)

2.2.1.3. Buenas Prácticas Sostenibles

Las prácticas sostenibles pueden ser entendidas a su vez como buenas prácticas de turismo sostenible, para ello Altamirano y Baéz (2017) lo conceptualizaron como herramientas que se desarrollan debido a la responsabilidad que tienen con el entorno, para ello se tornan acciones que conllevan a hechos, estas son realizadas por organizaciones de cualquier índole para implementarlas en sus áreas de gestión y así lograr un turismo sostenible.

Se recalca que las prácticas de turismo sostenible son usadas para realizar cambios positivos en el entorno en que vivimos, y si se lleva a cabo por los actores involucrados se pueden lograr esos cambios.

Según Herdín (2006), quien fue presidente de APTAE (Asociación Peruana de Turismo de Aventura y Ecoturismo), menciona a las prácticas sostenibles como herramientas que permite una adecuada gestión para lograr un turismo sostenible el cual prevenga impactos negativos en las actividades turísticas, mejorar la calidad de vida, ofrecer un servicio de calidad, conservar el medio ambiente en los cuales los pobladores locales, turistas y empresas interactúan.

Según SERNATUR (2011) en Chile, acorde al Manual de Buenas Prácticas – Sector Turístico las definen como acciones que permite el desarrollo de la organización debido al trabajo de aplicación que realizan sus áreas de servicios que logran una mejora continua en el desarrollo turístico que beneficia al medio ambiente, a las comunidades locales, a la competitividad de las empresas y la concientización de los clientes.

Según el gobierno de la región Castilla-La Mancha en España CLM (2018) acorde al Manuales de Buenas Prácticas Sostenibles en alojamientos turísticos afirma que:

Van encaminadas, entre otras, a optimizar el consumo de agua, mejorar la eficiencia energética, estimular protocolos de buenas prácticas en la compra de productos y materias primas, disminuir el impacto acústico, asegurar la reducción y gestión de residuos, así como fomentar las buenas prácticas en la gestión empresarial de cara a mejorar su relación social y ambiental con su entorno. (p. 5)

Se puede notar que las prácticas sostenibles se pueden dimensionar en temas ambientales, sociales y económicos pero que siguen un mismo fin el de mejorar el entorno de la organización tanto externamente como interna y así lograr un camino hacia la sostenibilidad.

2.2.1.3.1. Buenas Prácticas Económicas

No hay conceptos precisos para prácticas económicas, pero si se puede mencionar sobre gestión empresarial sostenible, según la Asociación Nacional de Auditores y Verificadores Ambientales de España ANAVAM (2006) en el V Foro Nacional de Gestión Ambiental y Sostenibilidad, sostiene que: “... consiste básicamente en mantener el éxito económico y obtener una ventaja competitiva, generándose una buena reputación y ganándose la confianza de las personas que trabajan para la empresa o conviven en el entorno próximo” (p. 26).

Según Roca (2014) sostiene que: “... la función de Personas debe ser responsable de la construcción de la sostenibilidad desde sus propias actividades y procesos, para que pueda

desempeñar un papel importante en la estructuración de los procesos de sostenibilidad, prácticas y estrategias de la empresa” (p. 1).

Según ITH (2017) sostienen que:

Los empleados son los agentes más activos para la implantación de las buenas prácticas, dado que la mayoría de las veces ellos mismos son los primeros que detectan la necesidad de un cambio hacia un comportamiento más respetuoso con el medio ambiente. Ellos pueden ayudar a incorporar buenas prácticas en su rutina. (p. 34) A continuación, veremos lo que se incorpora:

- Formar a todos los empleados de manera específica y adecuada en materia de sostenibilidad, a todos los niveles de jerarquía, de acuerdo a la labor que desempeñen y al departamento en el que se encuentren.
- Realizar periódicamente reuniones con los jefes de equipo con el objetivo de ver el estado de aplicación de las buenas prácticas. Esto es una buena medida puesto que favorecerá la determinación y la evaluación de los indicadores.

Acorde a Van Duynen y Carré (2011) en su Manual de Buenas Prácticas Hoteleras hablan sobre las condiciones de trabajo, las cuales se detallan a continuación:

- Promover la igualdad de los derechos de los trabajadores y directivos por igual, para evitar conflictos.
- Incentivar las buenas condiciones laborales, para generar una mejor actitud y trato.
- Respetar las jornadas de trabajo acorde a ley.
- Capacitaciones constantes para permitir el desarrollo profesional y personal de los trabajadores.

- Dar estabilidad laboral y asensos acorde a las oportunidades que se presenten.

2.2.1.3.2. Buenas Prácticas Ambientales

Acorde a la Conferencia Internacional de Ministros del Ambiente sobre Biodiversidad y Turismo, Declaración de Berlín (1997) menciona algunas actividades como: “..ahorrar agua y energía, prevenir la polución, tratar aguas residuales, evitar la producción de desechos sólidos y estimulan el reciclaje deben ser promovidas a su más completa extensión” (p. 2).

Según Ferreyros, E. (2010) acorde al Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el establecimiento de hospedaje sostiene que en estos establecimientos: “desarrollen sus actividades con creciente responsabilidad y a que promuevan que los turistas sean también protagonistas en el compromiso de respetar el ambiente” (p. 7).

Se requiere el conocimiento a detalle sobre las buenas prácticas ambientales para que genere una concientización a fin de que tanto los huéspedes, empleados, administrativos y el entorno en general puedan aplicarlos correctamente y a partir de ello se genere los beneficios en armonía con el medio ambiente.

Acorde al CULTUR (2010) Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el establecimiento de hospedaje se menciona:

- Gestión de Recurso del Agua: Establecer y determinar necesidades de cambios en los hábitos y en la instalación sanitaria y doméstica, desarrollar planes de monitoreo y mantenimiento periódico (preventivo y correctivo), desarrolla planes de calidad de la fuente de agua, invierte en instalaciones y productos que permitan el control eficiente del agua.
- Gestión Sostenible de la Energía: Identifica las acciones puntuales para mejora de la gestión sostenible de la energía, organizar capacitaciones para

el personal sobre el uso eficiente de energía y combustibles, instalar controles automáticos de luz y aire acondicionado, medir consumo de energía, utilizar focos ahorradores, usar focos con sensores.

- Gestión de Residuos: Conocer las cantidades y tipos de residuos que genera, incorpora un sistema de gestión de residuos, formular un plan de acción a corto, mediano y largo plazo para la implementación de un Sistema de Gestión de Residuos. (pp. 33-40)

Acorde al gobierno de la región Castilla-La Mancha en España CLM (2018) según al Manual de Buenas Prácticas Sostenibles en alojamientos turísticos en cuestión de compra y consumo de productos y materias primas, establece que:

- Seleccionar, siempre que sea posible, materiales y productos ecológicos que garanticen un menor impacto ambiental.
- Comprar productos de limpieza biodegradables o ecológicos supone un menor riesgo para la salud y respeta el medio ambiente. (p. 21)

Acorde a Van Duynen y Carré (2011), en su manual de buenas prácticas hoteleras enfocadas en sostenibilidad, se hace énfasis en sus medidas que implementa sobre el uso de agua, detallado a continuación:

- Mantener un control y registro periódico sobre el consumo por las áreas de los hoteles.
 - Recomendaciones a los huéspedes para ahorra agua, como cerras las llaves cuando no las usan.
 - Constante revisión de los equipos e instalaciones para evitar fugas de agua.
- (p. 15)

De igual manera sobre la gestión de la energía, el cual se muestra a continuación:

- Mantener un control y registro del consumo energético.
- Capacitaciones constantes al personal para que logren obtener la práctica sobre el ahorro de energía eléctrica.
- Uso de focos de bajo consumo en las áreas del establecimiento.
- Incentivación a los huéspedes para que tengan una concientización sobre el consumo de energía y adoptar prácticas responsables cuando la utilizan, un ejemplo, son carteles informativos.

Siguiendo con el Manual de Buenas Prácticas Hoteleras, describen sobre la gestión de los residuos, detallados a continuación:

- Elaboración de programas en base a las tres “R”, reducir, reutilizar y reciclar,
- Clasificación adecuada de los residuos, por ejemplo, en inorgánico (papeles, plásticos, latas, cartón, etc.) y orgánico (restos de comida, frutas, verduras, etc.). (pp. 23-25)

2.2.1.3.3. Buenas Prácticas Socioculturales

Según Calabuig, J. (2019) habla de la participación de la población local :

Está convirtiéndose en un factor clave para la mejora de la sostenibilidad de la actividad”, un hecho que responde “a las expectativas de los visitantes, mejora la imagen y la competitividad de las empresas y del destino y perfila el modelo turístico deseado por la sociedad de acogida. (p. 1)

Según CALTUR (2010) acorde al Manual de Buenas Prácticas Ambientales para Establecimientos de Hospedaje, sostiene que: “... una empresa prestadora de servicio turístico responsable debe ser parte integral de su entorno socioeconómico e impulsora de su desarrollo mediante el apoyo y divulgación de información veraz respecto a los valores y proyectos de la comunidad” (p. 20).

Acorde a Van Duynen y Carré (2011) acorde al Manual de Buenas Prácticas Hoteleras, tienen un enfoque en la contribución que las empresas tienen con la comunidad local, las cuales se detallan a continuación:

- Brindar trabajo a la comunidad local.
- Respetar las manifestaciones culturales de la comunidad.
- Promover actividades turísticas las cuales sirvan como un intercambio cultural el cual, permita que los huéspedes y el público en general conozca de las tradiciones y culturas.

2.2.2. Gestión Hotelera

Según Serrano y Poveda (2020) definen a la gestión hotelera como procesos que mejoran el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje y así lograr un desarrollo continuo en cuanto a optimización y operatividad.

Según Jurado (2019) los directivos que no pueden hacerse cargo con sus capacidades de los procesos en los establecimientos tienen la tarea de contar con departamentos y en ellos exista encargados que cumplan funciones asumiendo retos que gracias a la gestión hotelera se pueden resolver.

Según Campo (2011) la gestión hotelera debe estar regido por estrategias que permiten dirigir al establecimiento, lo que se necesitará para lograrlo ya sea elementos tangibles o intangibles, el personal que lo llevará acabo, cada uno con funciones establecidas para lograr las metas y objetivos del establecimiento.

Según Gonçalves et al. (2014) la gestión hotelera parte del conocimiento que se aplica para poder cumplir los objetivos y metas de los establecimientos hoteleros utilizando al máximo los recursos necesarios, tanto intangibles como tangibles para lograrlo, de esta manera se

mostrará una mayor competitividad e innovación que lo diferenciará de los demás establecimiento

La gestión hotelera permite que los establecimientos de hospedaje logren sus objetivos y metas, utilizando procesos y estrategias, siendo los intermediarios desde los directivos hasta los empleados, todos ellos tienen que trabajar conjuntamente para lograrlo, ya que se necesita el conocimiento adecuado, a su vez las funciones deben estar bien definidas, de esta manera se logrará una competitividad única capaz de diferenciarse de los demás establecimientos, mostrando así una eficiente calidad, servicio e innovación para los huéspedes.

2.2.2.1. Estructura Organizacional

Es entendido como parte de la división del trabajo que puede existir en una organización, para un concepto más claro, según Raffino (2020) sostiene que:

El modo en que planifica su trabajo y reparte formalmente sus responsabilidades.

La estructura organizacional es la forma de una empresa. Las empresas y organizaciones suelen organizarse a sí mismas en base a los objetivos que se han trazado. Por otro lado, su estructura responde también al modelo de gestión interna que emplean, es decir, a cómo conciben la autoridad, la jerarquía administrativa y la división de sus labores. (p. 1)

La división del trabajo y las funciones específicas definen una adecuada gestión para poder llevar a cabo los objetivos y metas de la empresa, para ello cada departamento cumple un determinado objetivo y de esta manera hay un orden y responsabilidad.

Según Daft (2011) en la estructura organizacional existe una relación formal en cuanto a nivel de jerarquía que va desde la gerencia hasta los empleados, habiendo interacciones entre ellos, en donde se toma el control de la institución u organización mediante coordinaciones e integraciones eficaces gracias a la existencia de departamentos fijos en la organización.

Según Robbins (2010) la estructura organizacional define una adecuada formación de los puestos dentro de la organización, en la cual hay una división de tareas específicas, asignación de responsabilidades acorde al puesto de trabajo, una adecuada línea de jerarquía que permita un adecuado control de la organización y del uso correcto de los recursos con los que cuenta la organización.

Según Marín (2012) la estructura organizacional se basa en los procesos que se dan en la división del trabajo y como hay interacción en la estructura para que todas las funciones de cada área o departamento cumplan su rol mediante una serie de rutinas estandarizadas.

Los establecimientos de hospedaje poseen una estructura definida para ello según CALTUR (2010) sostiene que: "... es el grupo de trabajo que enfrenta a las múltiples actividades y compromisos del establecimiento" (p. 16).

Para ello se define mediante el reconocimiento de los departamentos y/o áreas que tiene un establecimiento de hospedaje, conforme a su importancia para llevar a cabo los objetivos y metas.

Tabla 1

Estructura del Establecimiento de Hospedaje

Establecimiento de Hospedaje (Áreas)	1. Gerencia
	2. Administración-Recepción
	3. Manejo de Habitaciones (Housekeeping)
	4. Soporte: Mantenimiento
	5. Almacén: Compras y Abastecimiento

Nota: Datos tomados del Manual de Buenas Prácticas Ambientales en Establecimientos de Hospedaje. (CALTUR, 2012)

El personal que labora en los establecimientos de hospedaje son claves, es decir que las funciones que les compete hacen posible que se realice una adecuada gestión, según CALTUR

(2010) sostiene que: “El personal que labora en la empresa para lograr los propósitos y el compromiso de calidad, gestión ambiental, sostenibilidad turística y el desarrollo sostenible” (p. 15).

Se denota que la estructura organizacional permite que el personal que labora en los establecimientos de hospedaje cumplan con los objetivos y metas que se han trazado, gracias al uso adecuado de sus recursos, y así lograr un servicio de calidad que cumpla con los estándares que los clientes desean además de mantenerse comprometido con el desarrollo sostenible.

2.2.2.1.1. Departamento de Gerencia

Según Calle *et al.* (2018) el departamento de gerencia de un establecimiento de hospedaje se encarga del éxito y del cumplimiento de los objetivos de la empresa al hacer uso de sus recursos disponibles ya sean los económicos, físicos y humanos, y resguarda a la empresa en términos económicos y sociales para que se logre la calidad y servicio esperado por los huéspedes para generar beneficios a la empresa, todo ellos la gerencia lo trabaja mediante planificación, control, organización y dirección.

2.2.2.1.2. Departamento de Recepción

Según Calle *et al.* (2018) el departamento de recepción es la carta de presentación del establecimiento de hospedaje, es el centro de comunicaciones y operaciones con todos los departamentos del hotel, ya que recibe a los huéspedes de forma personalizada, brinda la información concisa dudas que puedan surgir y se encarga de estar pendiente con el huésped para que el servicio de calidad que se ofrece sea cumplido.

2.2.2.1.3. Departamento de Housekeeping

Según Calle *et al.* (2018) el departamento de housekeeping mantiene al hotel en orden, es decir, mantiene limpio todos los espacios del establecimiento, pasillos, oficinas, habitaciones,

espacios públicos, etc., se encarga de la lavandería, que la ropa de cama este conforme, de igual manera se encarga de informar sobre los implementos necesarios para su funcionamiento.

2.2.2.1.4. Departamento de Compras y Abastecimiento

Según Calle *et al.* (2018) el departamento de compras y abastecimiento es quien hace posible que el hotel adquiera los productos necesarios para el hotel, teniendo en cuenta un procesos y estrategias para poder abastecer el hotel para que se no haya inconvenientes en conseguir materiales, materia prima e insumos, de igual manera, todo lo obtenido debe ser clasificado mediante un control de inventario de estos productos. Así, se podrá mantener la cuestión precio y calidad que certifica que los productos tienen certificación y son los adecuados para el hotel.

2.2.2.1.5. Departamento de Mantenimiento

Según Calle *at al.* (2018) el departamento de mantenimiento se encarga de mantener en un estado adecuado todas las instalaciones, infraestructura y equipos del establecimiento de hospedaje, para que sea resguarde la calidad y el servicio acordó a lo que el hotel ofrece, además el departamento está al tanto del funcionamiento del establecimiento por lo cual puede prevenir incidentes que puedan ocurrir dando la solución a cada problema que pueda aparecer, por ejemplo mantener en estado óptimo los suministros de agua y luz eléctrica, si alguna área en su infraestructura presente problemas, algún cliente notifica algún desperfecto, entre otros.

Las áreas presentadas anteriormente son el soporte de los establecimientos de hospedaje ya que sin ellas no podría funcionar, cada uno tiene funciones específicas, las cuales deben desarrollarse de manera óptima, pues permite brindar un servicio de calidad a los huéspedes y sobre todo de mantenerse competitiva y salvaguardar su imagen acorde al servicio que ofrece, además el personal que hay en cada área genera beneficios a la empresa, y hay retroalimentación puesto que si a la empresa le va bien, ellos obtienen más beneficios, generando responsabilidad y compromiso en el trabajo.

2.2.3. Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores

Los Hoteles Ibis datan desde 1974, el cual se ha extendido a más de 65 países del mundo en la categoría *Economy* además por estar comprometido con el medio ambiente. El Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores fue inaugurado en febrero de 2017 con ubicación en la Avenida Reducto N° 1057 en el distrito de Miraflores, el cual tiene una temática moderna y de vanguardia, con ambientes innovadores que ofrece modernidad, comodidad y disponibilidad. Se recalca que el Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores es un hotel de tres estrellas ya que cumple con todo lo dispuesto en el Reglamento de Establecimiento de Hospedaje ya que cuenta con lo dispuesto en la infraestructura, equipamiento, servicios, autorizaciones, etc. Los servicios principales son las habitaciones que en total son 154, que se clasifican en las habitaciones con una cama doble, con dos camas individuales, con una cama doble y una cama adicional para niños, todas ellas cuentan con ducha, caja fuerte, TV de pantalla plana, aire acondicionado, escritorio, baño, secador, etc., otro punto a recalcar es que el hotel es *dogfriendly* el cual la mascota puede permanecer en la habitación con un recargo adicional a la cuenta del huésped; limpieza; restaurante Ibis Kitchen Restaurant el cual ofrece comida regional; bar Ibis Kitchen Lounge en el cual se ofrece bebidas y aperitivos; sala de eventos; estacionamiento, etc. El tarifario del servicio de habitaciones es de 60 USD dependiendo el tiempo con el que se realiza la reserva. Se recalca que el hotel cuenta con el sello ALLSAFE, aplicadas a todas las marcas de la cadena Accor para proporcionar seguridad ante SARS-CoV-2 con medidas de seguridad e higiene, como el uso de desinfectante, reforzamiento de la limpieza, *check-in* y *check-out* sin contacto en lo menor posible, mascarillas y gel para manos para los huéspedes, también los servicios de alimentos son envueltos por separado.

2.3. Definición de Términos Básicos

2.3.1. Sostenibilidad

“Característica o estado según el cual pueden satisfacerse las necesidades de la población actual y local sin comprometer la capacidad de generaciones futuras o de poblaciones de otras regiones de satisfacer sus necesidades” (GreenFacts, 2020).

2.3.2. Hotel

“Establecimiento de hospedaje que ocupa la totalidad de un edificio o parte del mismo completamente independizado, constituyendo sus dependencias una estructura homogénea” (MINCETUR, 2015, p. 4).

2.3.3. Establecimiento de hospedaje

“Lugar destinado a prestar habitualmente servicio de alojamiento no permanente, para que sus huéspedes pernocten en el local, con la posibilidad de incluir otros servicios complementarios, a condición del pago de una contraprestación previamente establecida en las tarifas del establecimiento” (MINCETUR, 2015).

2.3.4. Gestión Ambiental

“Implica a aquella serie de actividades, políticas, dirigidas a manejar de manera integral el medio ambiente de un territorio dado y así contribuir con el desarrollo sostenible del mismo” (Ucha, 2014).

2.3.5. Organización

“Asociación de personas regulada por un conjunto de normas en función de determinados fines” (RAE, 2020).

2.3.6. Ventaja Competitiva

“Cualquier característica de una empresa, país o persona que la diferencia de otras colocándole en una posición relativa superior para competir. Es decir, cualquier atributo que la haga más competitiva que las demás” (Sevilla, 2017).

2.3.7. Intercambio Cultural

“Interacción entre dos o más culturas de un modo horizontal y sinérgico. Esto supone que ninguno de los conjuntos se encuentra por encima de otro, una condición que favorece la integración y la convivencia armónica de todos los individuos” (Perez y Gardey, 2012).

2.3.8. Valores Culturales

“Son aquellos que representan un conjunto de creencias, lenguas, costumbres, tradiciones y relaciones que identifican a una sociedad o grupo de personas” (Morales, 2019).

CAPÍTULO III: HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Formulación de Hipótesis Principal y Derivadas

3.1.1. Hipótesis General

Las buenas prácticas sostenibles se realizan significativamente en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021.

3.1.2. Hipótesis Específicas

1. La dimensión económica se relaciona significativamente con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores.
2. La dimensión ambiental se relaciona significativamente con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores.
3. La dimensión sociocultural se relaciona significativamente con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores.

3.2. Variables y Definición Operacional

3.2.1. Identificación de Variables

Variable independiente X: Buenas Prácticas Sostenibles

Variable dependiente Y: Gestión Hotelera

3.2.2. Operacionalización de Variables

La presente investigación presenta dos variables una independiente (X) y dependiente (Y)

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable X: Buenas Prácticas Sostenibles	Acciones que permite el desarrollo de la organización debido al trabajo de aplicación que realizan sus áreas de servicios que logran una mejora continua en el desarrollo turístico que beneficia al medio ambiente, a las comunidades locales, a la competitividad de las empresas y la concientización de los clientes. (SERNATUR , 2011)	El análisis de la variable se realizará mediante encuestas y se formularán preguntas con un enfoque hacia las dimensiones e indicadores.	Económicas	Gestión del recurso humano
			Ambientales	Uso del agua
				Uso de la energía eléctrica
				Manejo de residuos
				Uso de productos ecológicos
			Socioculturales	Contribución con la población
Variable Y: Gestión Hotelera	Procesos que mejoran el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje y logran un desarrollo continuo en cuanto a optimización y operatividad. (Serrano y Poveda, 2020)	El análisis de la variable se realizará mediante encuestas y se formularán preguntas con un enfoque hacia las dimensiones e indicadores.	Estructura Organizacional	Departamento de Gerencia
				Departamento de Recepción
				Departamento de Housekeeping
				Departamento de Mantenimiento
				Departamento de Compras y Abastecimiento

CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Tipo y Diseño de Investigación

La presente investigación es de tipo aplicada, según Sabino (2008) menciona que tiene un carácter concreto y directo, en los cuales se podrá conocer con qué recursos se cuenta y así desarrollar un mejor aprovechamiento de lo que se desea estudiar.

El enfoque que tiene la investigación es el cuantitativo, según Hernández (2014) menciona que son un grupo de procesos secuenciales que siguen un orden, que usa la recolección de datos basado en mediciones numéricas y estadísticas que son analizadas, para finalmente comprobar hipótesis y dar conclusiones.

La investigación sigue un diseño no experimental, según Cabezas et al. (2018) en este diseño no existe un control ni manipulación intencional de las variables, se deja que el comportamiento de los fenómenos continúe sin intervención y seguidamente sea analizado.

El nivel de la investigación es correlacional, según Tamayo (2002) menciona que se podrá conocer la relación entre las variables en cuanto a los factores que pueden encontrar en situaciones observables y específicas.

4.2. Diseño Muestral

Según Hernández (2014) se delimita a la población según sus características específicas, la cual tiene que ser delimitada, puesto que se realizará los estudios y análisis respectivo y se podrá reflejar los resultados. Teniendo en cuenta lo anterior, el grupo o universo a identificar son

los establecimientos de hospedajes de tres estrellas, ya que nuestro objeto de estudio pertenece a ese grupo, según el Directorio Nacional de Prestadores de Servicios Turísticos Calificados, existen 148 establecimientos de esta categoría correctamente clasificados, ubicados en Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao siguiendo los estándares del MINCETUR (MINCETUR, 2020).

Según Cabezas et al. (2018) definen a muestra una porción del universo general de una población específica que se tiene que estudiar y analizar, y toma en cuenta que si la población es muy grande es necesario identificarla y así se evita estudios grandes de población y se ahorra tiempo.

Teniendo ya verificada la población, se establece el muestro no aleatorio, “...procedimiento de selección orientado por las características de la investigación...” (Hernandez, 2014, p. 189)., esta muestra nos da la facilidad de obtener la información de una manera más sencilla, acorde a ello se establece la muestra al Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores ubicado en el distrito de Miraflores, y los colaboradores serán quienes representen esta muestra en el presente año 2021 para realizar la encuesta.

Acorde con Arias (2012) la muestra se escoge debido a las características del objeto de estudio, es establece la muestra en base a la población existente dentro del objeto de estudio.

4.3. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

La técnica y el instrumento empleado para la recolección de datos ha sido la encuesta, con la cual se puede recoger información y datos significativamente de un grupo de personas que puede ser estudiada y analizada cuantitativamente para poder llegar a las conclusiones respectiva conforme los problemas que se han propuesto (Sabino, 2008).

La encuesta está estructurada en 45 ítems con escala psicométrica de Likert aplicada a la muestra, las cuales se dividen en 25 para la variable buenas prácticas sostenibles y 20 para la variable gestión hotelera, las cuales tendrán las siguientes escalas:

- 1 si la condición es “Nunca”
- 2 si la condición es “La mayoría de veces no”
- 3 si la condición es “Algunas veces”
- 4 si la condición es “La mayoría de veces si”
- 5 si la condición es “Siempre”

4.4. Técnicas Estadísticas para el Procesamiento de la Información

La técnica que se utilizará para el procesamiento de datos será el análisis asistido por computadora en el programa estadístico SPSS, en el cual se depositan los valores obtenidos en los instrumentos de recolección de datos como es el caso de encuestas. (Hernandez, 2014)

4.5. Aspectos Éticos

Se tiene presente lo siguiente:

- La información obtenida tiene carácter de confidencialidad usada solo para fines académicos respetando la privacidad de los participantes.
- El trabajo se realizará bajo lineamientos de metodología de investigación.

PRESUPUESTO

Naturaleza	Descripción	Cantidad	Precio Unitario (S/.)	Precio Total (S/.)
01.Bienes	Papel bond A4	1000	15	15
	Lapiceros	2	4	8
	Archivadores	1	12	12
	Corrector	1	3	3
	Bloc de Notas	1	5	5
Sub Total				43
02.Servicios	Movilidad	-	50	50
	Internet	-	180	180
	Impresiones	50	0.30	15
	Copias	20	0.10	2
	Procesamiento de los datos	1	250	250
Sub Total				497
Total				540

CRONOGRAMA

[illegible]

REFERENCIAS

- All Accor. (2020). *Accor Planet 21*. Obtenido de All Accor: https://accorhotelscomms.com/newsletter/luxe/2019/issue_02/spotlight-pdfs/Accor-Planet21.pdf
- All Accor. (2020). *Tu salud y seguridad es nuestra máxima prioridad*. Obtenido de ALL ACCOR LIVE LIMITLESS: https://all.accor.com/event/all_safe.es.shtml
- Altamirano y Baéz. (2017). *Buenas prácticas de turismo sostenible para el centro turístico apart hotel acuarius De Louis, en el departamento de Esteli durante el II sementre 2017*. Retrieved from Repositorio UNAN: <https://repositorio.unan.edu.ni/9449/1/18922.pdf>
- ANAVAM. (2006, Octubre 26). ANAVAM. Retrieved from <http://anavam.com: http://anavam.com/docs/foroV-mesa3-gestion.pdf>
- Arias O, F. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. Episteme.
- Asamblea Nacional de las Naciones Unidas. (1987). ACTA TAQUIGRAFICA PROVISIONAL DE LA 42a. SESION. ACTA TAQUIGRAFICA PROVISIONAL DE LA 42a. SESION, (p. 93). Nueva York.
- Cabezas, Andrade y Torres. (2018). *Introducción a la metodología de la investigación científica*. Obtenido de Repostorio ESPE: <http://repositorio.espe.edu.ec/jspui/bitstream/21000/15424/1/Introduccion%20a%20la%20Metodologia%20de%20la%20investigacion%20cientifica.pdf>
- Calabuig, J. (2019, Marzo 30). EURECAT. Retrieved from <https://eurecat.org: https://eurecat.org/es/la-participacion-poblacion-local-cadena-valor-turistica-clave-sostenibilidad/>
- Calle et al. (2018). *Gestión del Sector Alojamiento - Hotel*. Machala: Utmach. Retrieved from <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/14360/1/Cap.1-Gesti%C3%B3n%20del%20departamento%20de%20gerencia%20del%20sector%20hotelero.pdf>
- CALTUR. (2012, Octubre). *Manual de Buenas Prácticas Ambientales para el Establecimiento de Hospedaje*. Retrieved from CALTUR: <https://asesoresenturismoperu.files.wordpress.com/2016/02/28-manual-hoteleromincetur.pdf>
- Campo. (2011). *Mi visión de la gestión hotelera*. España: Bubok Publishing S.L.
- Cedeño. (2018). *Modelo de gestión hotelera para la mejora del servicio de alojamiento en la ciudad Manta*. Obtenido de Repositorio Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manual Felix Lopez: <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/734/1/TT83.pdf>
- CLM. (2018). CLM. Retrieved from http://www.clmenstreaming.com: http://www.clmenstreaming.com/descargas/5_manual_alojamientos.pdf

- Daft. (2011). *Teoría y diseño organizacional*. México D.F: Cengage Learning. Retrieved from <https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/a470398d881ef04626b994461fc4879b.pdf>
- Declaración de Berlín. (1997, Marzo 8). Retrieved from <http://cabopulmovivo.org>: <http://cabopulmovivo.org/portal/wp-content/uploads/3.declaracion-de-berlin.pdf>
- Ferreiros. (2010, Octubre). *CALTUR*. Retrieved from <https://miguelhadzich.com>: <https://miguelhadzich.com/wp-content/uploads/2013/05/Manual-Buenas-Practicas-Ambientales-Establecimiento-Hospedaje-MINCETUR.pdf>
- Gobierno del Perú. (15 de Marzo de 2020). *Decreto Supremo N°044-2020-PCM*. Recuperado el 27 de Julio de 2020, de <https://www.gob.pe>: <https://www.gob.pe/institucion/pcm/normas-legales/460472-044-2020-pcm>
- Gonçalves et al. (2014). La gestión del conocimiento en cadenas hoteleras: una revisión. *Tourism & Management Studies*, 1.
- GreenFacts. (2020). *GreenFacts*. Retrieved from <https://www.greenfacts.org>: <https://www.greenfacts.org/es/glosario/pqrs/sostenibilidad.htm>
- Guerrero. (23 de Abril de 2020). *EY Building a better working world*. Obtenido de <https://www.ey.com>: https://www.ey.com/es_pe/climate-change-sustainability-services/sostenibilidad-corporativa-impacto-ambiental
- Herdin. (2006). *Manual de Buenas Prácticas para Turismo Sostenible*. Retrieved from APTAE: http://media.peru.info/catalogo/Attach/manual_de_buenas_practicas_9124.pdf
- Hernandez. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico DF.: McGraw-Hill Education.
- Hidalgo. (2017). *La gestión hotelera en contextos de cambio: el rol de las tecnologías de información en la agilidad organizativa*. Obtenido de Repositorio Universidad de Las Palmas de Gran Canaria: <https://accedacris.ulpgc.es/handle/10553/41791>
- Huitrón. (2016). *Los distintivos sustentables y las buenas prácticas de sustentabilidad en la calidad de servicio en los hoteles*. Obtenido de Repositorio Instituto Politécnico Nacional: <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/23579/MAN2016%20H834s%20Samantha%20Huitr%C3%B3n%20Cerrillo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Instituto Tecnológico Hotelero. (2017, Enero). <https://www.ithotelero.com>. Retrieved from Instituto Tecnológico Hotelero: https://www.ithotelero.com/wp-content/uploads/2017/01/Modelo-de-Sostenibilidad-Hotelera_ITH.pdf
- Jurado. (2019). *Gestión Hotelera*. Madrid: Elearning S.L. Retrieved from https://books.google.com.pe/books?id=7pnIDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Kammerbauer. (2001, Agosto). *Scientific Electronic Library Online*. Retrieved from <http://ve.scielo.org>: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442001000800006#:~:text=Las%20pol%C3%ADticas%2C%20programas%20y%20proyectos,mantener%20un%20flujo%20de%20beneficios
- La Agenda 21 Local en España. (2000). La Agenda 21 Local en España. In N. y. Font, *La Agenda 21 Local en España* (p. 254). Icaria.

- Litardo . (2018). *Análisis de la aplicación de buenas prácticas para turismo sostenible; dimensión socio-cultural en el bar restaurante "Choza El Mirador", Barrio Regocijo, Ciudad Esmeraldas*. Obtenido de Repositorio Pontificia Universidad Católica del Ecuador: <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/1645/1/LITARDO%20VALENCIA%20%20L%C3%8DDICE%20ELAINE.pdf>
- Marín. (2012). Estructura organizacional y sus parámetros de diseño: análisis descriptivo en pymes industriales de Bogotá. *Estudios gerenciales*, Vol. 28, NO. 123, pp. 43-64; abril-junio 2012, 46. Retrieved from <http://www.scielo.org.co/pdf/eg/v28n123/v28n123a04.pdf>
- Medina. (2017). *Prácticas eco-amigables y sus efectos en la operación, según gerentes de hospedajes en la Reserva Nacional de Tambopata*. Obtenido de Repositorio USIL : http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3418/3/2017_Medina-Nu%C3%B1ez.pdf
- MINCETUR. (2015). *Drecreto Supremo N° 001-2015-MINCETUR*. Retrieved from https://www.mincetur.gob.pe:https://www.mincetur.gob.pe/wp-content/uploads/documentos/turismo/funciones_y_normatividad/normatividad/prestadores_servicios_turisticos/Decreto_Supremo_NRO_001_2015_MINCETUR_REH.pdf
- MINCETUR. (2020). *Directorio Nacional de Servicio de Prestadores Turísticos*. Obtenido de MINCETUR: [http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/\(S\(daocvqbs4e23a2irclyt1ggo\)\)/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=01&NomGrupo=Establecimientos+de+Hospedaje+Clasificados+y%2fo+Categorizados](http://consultasenlinea.mincetur.gob.pe/set-regiones/(S(daocvqbs4e23a2irclyt1ggo))/Reportes/WebReportes/RptFiltro.aspx?StrCodGrupo=01&NomGrupo=Establecimientos+de+Hospedaje+Clasificados+y%2fo+Categorizados)
- Morales. (21 de Mayo de 2019). *Significados*. Obtenido de <https://www.significados.com:https://www.significados.com/valores-culturales/>
- Mozombite. (2017). *Incidencia de las buenas prácticas de turismo sostenible en el desarrollo turístico de la reserva ecológica Río Avisado Tingana-Moyobamba*. Obtenido de Repositorio UNFV: http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3052/UNFV_MOZOMBITE_PAREDES_JULISSA_TITULO_PROFESIONAL_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Organización Mundial de la Salud. (2020). *Gestión de la COVID-19 en hoteles y otras entidades del sector alojamiento*. Obtenido de Who.int : <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/334128/WHO-2019-nCoV-Hotels-2020.3-spa.pdf>
- OSTELEA. (2020). *Medidas de actuación para el sector hotelero en tiempos de COVID-19*. Obtenido de OSTELEA Tourism Management School: <https://www.ostealea.com/actualidad/noticias/informes-en-turismo/medidas-de-actuacion-para-el-sector-hotelero-en-tiempos-de-covid-19>
- Perez y Gardey. (2012). *Interculturalidad*. Obtenido de Definición.de: <https://definicion.de/interculturalidad/>
- RAE. (2020). *Real Academia Española*. Retrieved from <https://dle.rae.es:https://dle.rae.es/organizaci%C3%B3n>
- Raffino, M. (2020, Agosto 6). *Concepto.de*. Retrieved from <https://concepto.de:https://concepto.de/estructura-organizacional/>

- Rioja. (2018). *Estrategias de Gestión Hotelera para mejorar el servicio del Hostal Los Mangos Pucará-Jaen*. 2016. Obtenido de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4696/Rioja%20Vargas.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Robbins. (2010). *Administración*. México D.F: Pearson. Retrieved from <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administraci%C3%B3n-Robbins.pdf>
- Roca, J. (2014, Diciembre 22). *Compromiso Empresarial*. Retrieved from <https://www.compromisoempresarial.com>: <https://www.compromisoempresarial.com/rsc/2014/12/la-estrategia-de-recursos-humanos-al-servicio-de-la-sostenibilidad/>
- Sabino. (2008). *El proceso de la Investigación*. Obtenido de Metodología de la Investigación: https://metodoinvestigacion.files.wordpress.com/2008/02/el-proceso-de-investigacion_carlos-sabino.pdf
- SERNATUR . (2011). *Manual de Buenas Prácticas - Sector Turístico*. Obtenido de Chile Sustentable Travel: <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/ManualGenericoBaja2.compressed.pdf>
- SERNATUR. (2011). *Manual de Buenas Prácticas - Sector Turístico*. Retrieved from Chile Sustentable Travel: <http://www.chilesustentable.travel/wp-content/uploads/2013/08/ManualGenericoBaja2.compressed.pdf>
- Serrano y Poveda. (2020). Modelo de Gestión Hotelero de la Ciudad de Portoviejo. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. Volumen 4, Número 6 (Edición especial)* ISSN: 2697-3456. Retrieved from https://www.researchgate.net/publication/341162094_MODELO_DE_GESTION_HOTELERA_DE_LA_CIUADAD_DE_PORTOVIEJO
- Sevilla. (2017). *Economipedia*. Retrieved from <https://economipedia.com>: <https://economipedia.com/definiciones/ventaja-competitiva>
- Tamayo. (2002). *El proceso de la investigación científica*. México D.F: Limusa Noriega Editores. Obtenido de Repositorio UASLP.
- Ucha. (Enero de 2014). *Definición ABC*. Obtenido de <https://www.definicionabc.com>: <https://www.definicionabc.com/medio-ambiente/gestion-ambiental.php>
- Urbina. (2019). *Análisis de la gestión hotelera y el impacto de las nuevas tendencias sostenibles en el distrito de Tambopata, Madre de Dios, 2019*. Obtenido de Repositorio USMP : http://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/5319/URBINA_ND.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Van Duynen y Carré. (2011). *Buenas Prácticas Hoteleras*. Retrieved from Comunicarseweb: https://www.comunicarseweb.com/sites/default/files/biblioteca/pdf/1338847916_Guia_de_buenas_practicas_hoteleras.pdf

ANEXOS

1. Matriz de Consistencia

BUENAS PRÁCTICAS SOSTENIBLES Y LA GESTIÓN HOTELERA EN EL CONTEXTO DEL SARS-CoV-2: CASO HOTEL IBIS LIMA REDUCTO MIRAFLORES, 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<u>Problema General</u> ¿Cómo se realizan las buenas prácticas sostenibles en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021?	<u>Objetivo General</u> Determinar cómo se realizan las buenas prácticas sostenibles en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021.	<u>Hipótesis General</u> Las buenas prácticas sostenibles se realizan significativamente en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores 2021.			<u>Indicadores:</u> <ul style="list-style-type: none"> Gestión del recurso humano Uso del agua Uso de energía eléctrica Manejo de residuos Uso de productos ecológicos Contribución con la población local 	
<u>Problemas Específicos</u> <ul style="list-style-type: none"> ¿De qué manera la dimensión económica se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores? ¿De qué manera la dimensión ambiental se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores? ¿De qué manera la dimensión sociocultural se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores? 	<u>Objetivos Específicos</u> <ul style="list-style-type: none"> Identificar de qué manera la dimensión económica se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. Identificar de qué manera la dimensión ambiental se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. Identificar de qué manera la dimensión socio-cultural se relaciona con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. 	<u>Hipótesis Específicas</u> <ul style="list-style-type: none"> La dimensión económica se relaciona significativamente con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. La dimensión ambiental se relaciona significativamente en la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. La dimensión socio-cultural se relaciona significativamente con la gestión hotelera del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. 	<u>Variable Independiente:</u> Buenas Prácticas Sostenibles	<u>Dimensiones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Económico Ambiental Sociocultural 		<u>Tipo:</u> Aplicada <u>Diseño:</u> No experimental <u>Nivel:</u> Correlacional-Transversal <u>Enfoque:</u> Cuantitativo <u>Técnica:</u> Recolección de datos
			<u>Variable dependiente:</u> Gestión Hotelera	<u>Dimensiones:</u> <ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional 	<u>Indicadores:</u> <ul style="list-style-type: none"> Gerencia Departamento de recepción Departamento de housekeeping Departamento de mantenimiento. Departamento de compras y abastecimiento 	<u>Instrumento:</u> Encuesta <u>Población:</u> Trabajadores del Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores. <u>Muestra:</u> Es igual a la población por ser relativamente pequeña

2. Matriz de Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES
Variable X: Buenas Prácticas Sostenibles	Acciones que permite el desarrollo de la organización debido al trabajo de aplicación que realizan sus áreas de servicios que logran una mejora continua en el desarrollo turístico que beneficia al medio ambiente, a las comunidades locales, a la competitividad de las empresas y la concientización de los clientes. (SERNATUR , 2011)	El análisis de la variable se realizará mediante encuestas y se formularán preguntas con un enfoque hacia las dimensiones e indicadores.	Económicas	Gestión del recurso humano
			Ambientales	Uso del agua
				Uso de la energía eléctrica
				Manejo de residuos
				Uso de productos ecológicos
			Socioculturales	Contribución con la población
Variable Y: Gestión Hotelera	Procesos que mejoran el funcionamiento de los establecimientos de hospedaje y logran un desarrollo continuo en cuanto a optimización y operatividad. (Serrano y Poveda, 2020)	El análisis de la variable se realizará mediante encuestas y se formularán preguntas con un enfoque hacia las dimensiones e indicadores.	Estructura Organizacional	Departamento de Gerencia
				Departamento de Recepción
				Departamento de Housekeeping
				Departamento de Mantenimiento
				Departamento de Compras y Abastecimiento

3. Instrumento de Investigación

Encuesta

Estimado colaborador (a):

Departamento:

a) Gerencia b) Recepción c) Housekeeping d) Mantenimiento e) Compras y Abastecimiento

La presente encuesta tiene como objetivo recolectar información sobre las buenas prácticas sostenibles y la gestión hotelera en el Hotel Ibis Lima Reducto Miraflores.

Teniendo en cuenta la siguiente información:

1	2	3	4	5
Nunca	La mayoría de veces no	Algunas veces	La mayoría de veces si	Siempre

Sírvase marcar con una **X** la respuesta que Ud. Considere adecuada:

I	De la variable buenas prácticas sostenibles:	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Gestión del recurso humano	1. ¿Identifica usted la igualdad de derechos entre el personal del hotel?					
	2. ¿Identifica usted buenas condiciones laborales en el hotel?					
	3. ¿Identifica usted respeto en cuanto a las jornadas de trabajo conforme a la ley en el hotel?					
	4. ¿Identifica usted capacitaciones constantes para el personal que permita su desarrollo profesional y personal?					
	5. ¿Identifica usted oportunidades de línea de carrera en el establecimiento?					
Uso de la energía eléctrica	6. ¿Identifica usted un control y registro periódico del consumo de energía eléctrica responsable en el hotel?					
	7. ¿Identifica usted concientización por parte de los huéspedes en cuanto a medidas de ahorro de energía eléctrica, por ejemplo, apagar las luces y ventiladores cuando no los utilizan?					
	8. ¿Identifica usted que el personal tenga conocimiento en medidas de ahorro de energía?					
	9. ¿Identifica usted el uso de focos de bajo consumo de energía eléctrica en las áreas del establecimiento?					
	10. ¿Identifica usted la incentivación de actividades para el ahorro de energía eléctrica, por ejemplo, carteles con avisos sobre la energía?					
Uso del agua	11. ¿Identifica usted un control y registro periódico del consumo de agua en todas las áreas del hotel?					
	12. ¿Identifica usted concientización por parte de los huéspedes en cuanto a medidas de ahorro de agua, por ejemplo, cerrar la llave del grifo cuando se lavan las manos o dientes?					

	13. ¿Identifica usted una constante revisión y monitoreo en instalaciones y tuberías para evitar fugas de agua?					
	14. ¿Identifica usted que el personal tenga conocimiento en medidas para ahorrar agua?					
	15. ¿Identifica usted que el hotel promueve actividades para incentivar el ahorro de agua, por ejemplo, indicaciones para el uso de los grifos?					
Manejo de residuos	16. ¿Identifica usted un adecuado manejo de los desechos sólidos en el hotel?					
	17. ¿Identifica usted un adecuado uso de la estrategia de las tres “R”, reducir, reusar y reciclar en el hotel?					
	18. ¿Identifica usted una clasificación definida para los desechos, por ejemplo, orgánico e inorgánico?					
	19. ¿Identifica usted colaboración con la municipalidad de Miraflores y otras empresas para la separación, reciclaje y transformación de la basura?					
	20. ¿Identifica usted el uso de contenedores por cada clasificación de los residuos en todas las áreas del hotel?					
Productos ecológico	21. ¿Identifica usted el uso de productos biodegradables en el hotel?					
	22. ¿Identifica usted una oferta de productos biodegradables por parte de los proveedores del hotel?					
Contribución con la población	23. ¿Identifica usted que el hotel genere oportunidades de trabajo a la población local?					
	24. ¿Identifica usted que el hotel respeta la identidad cultural, el patrimonio y tradiciones del distrito?					
	25. ¿Identifica usted que el hotel promueva actividades de índole cultural para incentivar a los turistas a conocer el distrito?					

I	De la variable gestión hotelera:	Opciones de respuesta				
		1	2	3	4	5
Gerencia	1. ¿Identifica usted que el hotel implementa y hace uso eficiente de las buenas prácticas sostenibles en los departamentos del hotel?					
	2. ¿Identifica usted que el departamento de gerencia logra adecuadas condiciones de trabajo en las áreas del hotel?					
	3. ¿Identifica usted un manejo adecuado del uso del agua, de la energía eléctrica, del manejo de residuo y del uso de productos biodegradables para una correcta aplicación en el hotel?					
	4. ¿Identifica usted que el hotel realiza acciones para contribuir con la población local?					
Dpto. De Recepción	5. ¿Identifica usted que el departamento de recepción implementa y hace uso eficiente de buenas prácticas sostenibles?					
	6. ¿Identifica usted que hay óptimas condiciones de trabajo en el departamento?					
	7. ¿Identifica usted el conocimiento del manejo del uso del agua, de la energía eléctrica, del manejo de residuos y del uso de productos					

	biodegradables para una correcta aplicación en el departamento de recepción?					
	8. ¿Identifica usted que el departamento de recepción realiza acciones para contribuir con la población local?					
Dpto. De Housekeeping	9. ¿Identifica usted que el departamento de housekeeping implementa y hace uso eficiente de buenas prácticas sostenibles?					
	10. ¿Identifica usted óptimas condiciones de trabajo en el departamento de recepción?					
	11. ¿Identifica usted el conocimiento del manejo del uso del agua, de la energía eléctrica, del manejo de residuo y del uso de productos biodegradables para una correcta aplicación en el departamento de housekeeping?					
	12. ¿Identifica usted que el departamento de housekeeping realiza acciones para contribuir con la población local?					
Dpto. De Mantenimiento	13. ¿Identifica usted que el departamento de mantenimiento implementa y hace uso eficiente de buenas prácticas sostenibles?					
	14. ¿Identifica usted que hay óptimas condiciones de trabajo en el departamento de mantenimiento?					
	15. ¿Identifica usted el conocimiento del manejo del uso del agua, de la energía eléctrica, del manejo de residuo y del uso de productos biodegradables para una correcta aplicación en el departamento de mantenimiento?					
	16. ¿Identifica usted que el departamento de housekeeping realiza acciones para contribuir con la población local?					
Dpto. De Compras y Abastecimiento	17. ¿Identifica usted que el departamento de compras y abastecimiento implementa y hace uso eficiente de buenas prácticas sostenibles?					
	18. ¿Identifica usted que hay óptimas condiciones de trabajo en el departamento de compras y mantenimiento?					
	19. ¿Identifica usted el conocimiento del manejo del uso del agua, de la energía eléctrica, del manejo de residuo y del uso de productos biodegradables para una correcta aplicación en el departamento de compras y abastecimiento?					
	20. ¿Identifica usted que el departamento de compras y abastecimiento realiza acciones para contribuir con la población local?					

Muchas gracias por su colaboración